

ANALISIS KUALITAS DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI UNS MEDICAL CENTER

TESIS

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Magister

Program Studi Magister Kedokteran Keluarga

Minat Utama Pendidikan Profesi Kesehatan



Oleh:

Susri Wardani

S 541108109

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**



2013

**ANALISIS KUALITAS DAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN OBAT
DI UNS MEDICAL CENTER**

TESIS

Oleh:

**Susri Wardani
S 541108109**

Komisi Pembimbing	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I	Prof. Dr. dr. Didik Gunawan Tamtomo, M.M, M.Kes, PAK NIP. 19480313 197610 1 001		24 Juni 2013
Pembimbing II	Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M NIP. 19621022 199503 1 001		24 Juni 2013

Telah dinyatakan memenuhi syarat
pada tanggal 24 Juni 2013

Ketua Program Studi Magister Kedokteran Keluarga
Program Pascasarjana UNS


Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M
NIP. 19621022 199503 1 001

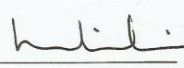
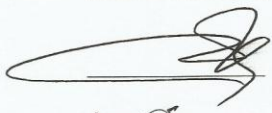

19621022 199503 1 001

**ANALISIS KUALITAS DAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN OBAT
DI UNS MEDICAL CENTER**

TESIS

Oleh:

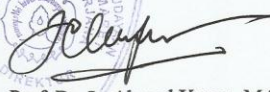
**Susri Wardani
S 541108109**

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua	Ari Natalia Probandari, dr, MPH, Ph.D NIP. 19751221 200501 2 001		16 Juli 2013
Sekretaris	Dr. Nunuk Suryani, M.Pd NIP. 19661108 199003 2 001		16 Juli 2013
Anggota Penguji	Prof. Dr. dr. Didik Gunawan Tamtomo M.M, M.Kes, PAK NIP. 19480313 197610 1 001		16 Juli 2013
	Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M NIP. 19621022 199503 1 001		16 Juli 2013


**Telah dipertahankan didepan penguji
Dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 16 Juli 2013**



Direktur Program Pascasarjana UNS


Prof. Dr. Ir. Ahmad Yunus, M.S
NIP. 19610717 198601 1 001

Ketua Program Studi
Magister Kedokteran Keluarga


Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M
NIP. 19621022 199503 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI ISI TESIS

Saya menyatakan dengan sebernarnya bahwa:

1. Tesis yang berjudul: **“ANALISIS KUALITAS DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OBAT DI UNS MEDICAL CENTER”** ini adalah karya penelitian saya sendiri dan bebas plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagaimana acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Permendiknas No. 17, tahun 2010)
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi Tesis pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seijin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan PPs UNS sebagai institusinya. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya waktu satu semester (enam bulan sejak pengesahan Tesis) saya tidak melakukan publikasi dari sebagian atau keseluruhan Tesis ini, maka Prodi Magister Kedokteran Keluarga PPs UNS berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Magister Kedokteran Keluarga PPs UNS. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, 16 Juli 2013
Mahasiswa,

Susri Wardani
S 541108109

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya yang tidak bisa ternilai. Shalawat dan salam kita ucapkan kepada Rosulullah Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat dan para pengikutnya.

Tesis dengan judul “**Analisis Kualitas dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di UNS Medical Center**” ini dapat tersusun atas bantuan berbagai pihak dan instansi terkait. Untuk itu, perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati menghaturkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ravik Karsidi, M.S selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah berkenan menerima penulis sebagai mahasiswa di UNS.
2. Prof. Dr. Ir. Ahmad Yunus, M.S selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah berkenan menerima penulis sebagai mahasiswa di Program Pascasarjana UNS.
3. Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M selaku Ketua Program Studi Magister Kedokteran Keluarga dan selaku pembimbing II, atas bimbingan, masukan, pengarahan serta motivasi bagi penulis.
4. Prof. Dr. dr. Didik Gunawan Tamtomo, M.M, M.Kes, PAK selaku pembimbing I, atas bimbingan, masukan, pengarahan dan motivasi bagi penulis.
5. Ari Natalia Probandari, dr, MPH, Ph.D, selaku ketua penguji, atas bimbingan, masukan, dan pengarahan bagi penulis.
6. Dr. Nunuk Suryani, M.Pd, selaku sekretaris penguji, atas bimbingan, masukan, dan pengarahan bagi penulis.
7. Bapak dan ibu dosen Program Pascasarjana UNS yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
8. Dr. Senyum Indrakilla, dr, Sp.M, selaku Direktur UNS Medical Center yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Segenap staf UNS Medical Center yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

commit to user

10. Papa dan mama tercinta (Bapak Suparman, A.Md dan Ibu Sriwahyuni, S.Pd) yang selalu memberikan do'a dan dukungan baik spiritual maupun material serta tidak pernah jemu memberikan nasehat dan semangat demi keberhasilan penulis.
11. Adik-adik tersayang penulis (Nugraini Aprilia, Kartin Nurwasih dan Rafa Alfajri) yang selalu memberi makna persaudaraan dan kebersamaan.
12. Seluruh staf Tata Usaha, staf akademik dan nonakademik Program Pascasarjana UNS yang telah memberi kemudahan kepada penulis selama menempuh studi.
13. Saudara Feldi Herisyah Putra yang telah banyak membantu memberikan saran dan masukan, serta motivasi kepada penulis.
14. Teman-teman seperjuangan khususnya kelas reguler 2011 yang telah memberikan dukungan serta membantu dalam penyelesaian proposal ini.
15. Keluarga besar penulis di Belitung dan Palembang terutama Kakek Nenek penulis, terima kasih atas do'a, dukungan dan semangat yang diberikan selama penulis menempuh studi.
16. Semua informan dan responden yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Terima kasih banyak atas kerjasama dan bantuannya.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu namun memiliki arti dalam menyelesaikan karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Sebagai buah karya manusia, penulis menyadari tulisan ini tak luput dari segala kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan kritikan serta saran yang membangun demi perbaikan karya ini.

Surakarta, 16 Juli 2013
Penulis

Susri Wardani

ABSTRAK

SUSRI WARDANI. NIM: S 541108109. 2013. Analisis Kualitas dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di UNS Medical Center. TESIS. Pembimbing I: Prof. Dr. dr. Didik Gunawan Tamtomo, M.M, M.Kes, PAK, II: Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M. Program Studi Magister Kedokteran Keluarga, Program Pascasarjana, Universitas Sebelas Maret.

Pada Sistem Kesehatan Nasional diketahui bahwa salah satu prinsip penyelenggaraan subsistem obat dan perbekalan kesehatan adalah pelayanan obat dan perbekalan kesehatan diselenggarakan secara rasional dengan memperhatikan aspek mutu, manfaat, harga, kemudahan diakses, serta keamanan bagi masyarakat dan lingkungannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas dan kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di UNS Medical Center.

Penelitian ini menggunakan metode campuran/*mixed methods*. *Mixed methods* adalah metode yang difokuskan untuk mengkombinasikan dua pendekatan, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang datanya berupa angka-angka atau bilangan-bilangan yang diperoleh dari hasil pengukuran maupun diperoleh dengan cara mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif. Sedangkan pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dengan mendasarkan diri pada kekuatan narasi, dengan situasi yang lebih alamiah, dilakukannya kontak dengan partisipan, dengan wawancara terbuka (induktif), dapat berkembang dan dinamis, lebih mendalam dan detail, netral serta fleksibel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kualitas pelayanan obat di UNS Medical Center adalah 82,88% dengan kategori baik. Kenyataan pelayanan obat memiliki skor 3,94 dan harapan 4,18 sehingga rata-rata tingkat kesesuaiannya 0,93 yang berarti pasien mempersepsikan cukup puas terhadap pelayanan obat di UNS Medical Center. Ketidakpuasan pasien berkaitan dengan masalah-masalah yang bersifat spesifik seperti kualitas obat yang diberikan, keramahan petugas, kecepatan pelayanan dan pemberian informasi obat.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan obat di UNS Medical Center termasuk dalam kategori baik dan pasien cukup puas terhadap pelayanan obat di UNS Medical Center.

Kata Kunci: kualitas, kepuasan pasien, pelayanan obat

ABSTRACT

SUSRI WARDANI. NIM: S541108109. 2013. Quality and Patient Satisfaction Analysis of Medication Services in UNS Medical Center. THESIS. Supervisor I: Prof. Dr. dr. Didik Gunawan Tamtomo, M.M, M.Kes, PAK, II: Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F, M.M. Master of Family Medicine, Post Graduate School, Sebelas Maret University.

In the National Health System is known that one of the organizing principles of medicine and medical supplies subsystem is servicing medicines and medical supplies organized in a rational way by focusing on quality, benefits, price, ease of access, and safety for the community and the environment. The purpose of this study was to analyze the quality and patient satisfaction of medication services in UNS Medical Center.

This study used mixed methods. Mixed methods is a method that focuses on combining the two approaches, namely quantitative and qualitative. Quantitative approach that is research data in the form data in the form of numbers or the numbers obtained from the measurements and obtained by changing the qualitative data into quantitative data. While the approach is a qualitative research process by basing itself on the strength of the narrative, with a more natural situation, do contact with participants, with an open interview (inductive), can be developed and dynamic, more in-depth and detailed, neutral and flexible.

The results showed that the score of medication service quality at UNS Medical Center is 82.88% with a good category. Reality of medication services has a score of 4.18 to 3.94 and the expectations of the average compliance rate of 0.93 which means that the patient perceives quite satisfied with the service of medicine at the UNS Medical Center. Patient dissatisfactions related to issues that are specific such as the quality of a given drugs, hospitality workers, speed of services and the provision of drug informations.

Conclusion of this research is the quality of medication services in UNS Medical Center included in good categories and patients are quite satisfied with the medication services in UNS Medical Center.

Keywords: quality, patient satisfaction, medication services

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	7
1. Kualitas	7
2. Kepuasan Pasien	11
3. Pelayanan Obat	14
4. Evaluasi Mutu Pelayanan	25
5. <i>UNS Medical Center</i>	27
B. Penelitian yang Relevan	30

commit to user

C. Kerangka Berpikir	31
----------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	32
1. Tempat Penelitian	32
2. Waktu Penelitian	32
B. Jenis Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
D. Variabel Penelitian	37
E. Definisi Operasional	37
F. Sumber dan Jenis Data	38
G. Teknik Pengambilan Sampel	39
H. Teknik Pengumpulan Data	39
I. Validitas Data	42
1. Kredibilitas (<i>credibility</i>)	42
2. Transferabilitas (<i>transferability</i>)	44
3. Dependabilitas (<i>dependability</i>)	44
4. Konfirmabilitas (<i>confirmability</i>)	44
J. Teknik Analisis Data	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	51
1. Keterbatasan dan Kelebihan Penelitian	51

commit to user

2. Kualitas Pelayanan	53
3. Identifikasi Pasien	58
4. Respon Pasien.....	60
5. Kepuasan Pasien	62
B. Pembahasan	75
1. Kualitas Pelayanan	75
2. Tingkat Kepuasan Pasien	88
3. Bentuk dan Analisis Ketidakpuasan.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Skala Penilaian Skor Pelayanan Obat.....	49
Tabel 2. Skala Penilaian Tingkat Harapan dan Kinerja Pasien di UNS Medical Center	49
Tabel 3. Skala Nilai Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien	50
Tabel 4. Hasil Pengamatan Pelayanan Obat di UNS Medical Center	53
Tabel 5. Hasil Pengamatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi Pasien di UNS Medical Center	54
Tabel 6. Hasil Pengamatan Pengelolaan Obat di UNS Medical Center	55
Tabel 7. Hasil Pengamatan Ketenagaan di Kamar Obat UNS Medical Center	56
Tabel 8. Hasil Analisis Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Obat di UNS Medical Center	57
Tabel 9. Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur	58
Tabel 10. Karakteristik Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan	59
Tabel 11. Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan	59
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terhadap Kenyataan Pelayanan Obat di UNS Medical Center	60
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Terhadap Harapan Pelayanan Obat di UNS Medical Center	61
Tabel 14. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	62

commit to user

Tabel 15.	Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	63
Tabel 16.	Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	64
Tabel 17.	Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	64
Tabel 18.	Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>).....	65
Tabel 19.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Umur	66
Tabel 20.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
Tabel 21.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Biodata Penulis	115
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Kinerja Pelayanan Obat di UNS MC.....	116
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Harapan Pelayanan Obat di UNS MC	119
Lampiran 4. Nilai Korelasi Tingkat Kepuasan Responden.....	122
Lampiran 5. Tabel Kepuasan Responden Tiap Item Pertanyaan	124
Lampiran 6. Tabel Distribusi Kepuasan Pasien Secara Umum	125
Lampiran 7. Panduan Wawancara Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di UNS Medical Center	126
Lampiran 8. Panduan Pengamatan Pelayanan Obat di UNS Medical Center.	127
Lampiran 9. Panduan Analisis Dokumen Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Obat di UNS Medical Center	130
Lampiran 10. Kuesioner Penelitian.....	132
Lampiran 11. Hasil Wawancara Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di UNS Medical Center	139
Lampiran 12. Hasil Pengamatan Pelayanan Obat di UNS Medical Center	153
Lampiran 13. Hasil Analisis Dokumen Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Obat di UNS Medical Center	156
Lampiran 14. Kartu Konsultasi Penyusunan Tesis	159
Lampiran 15. Surat Izin Penelitian	161
Lampiran 16. Surat Keterangan Penelitian	162
Lampiran 17. Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana UNS.....	163

commit to user